

2023年度 外来患者満足度調査 結果報告書

総合的質管理委員会
患者満足度チーム

アンケート回答数・患者属性

	11月6日	11月7日	11月8日	11月9日	11月10日	11月11日	未記入等	期間合計
患者数	707	684	596	570	625	307		3489
うち、初診数	95	63	69	45	74	39		385
回答枚数	334	348	232	163	72	108	42	1299
回答率	47.2%	50.9%	38.9%	28.6%	11.5%	35.2%		37.2%

※患者数には人工透析・健診科・救急外来の患者を除く

年齢	回答数	割合
～15歳	12	0.92%
16～19歳	7	0.54%
20代	35	2.69%
30代	62	4.77%
40代	64	4.93%
50代	181	13.93%
60代	266	20.48%
70代	412	31.72%
80代	216	16.63%
90歳以上	32	2.46%
無回答	12	0.92%

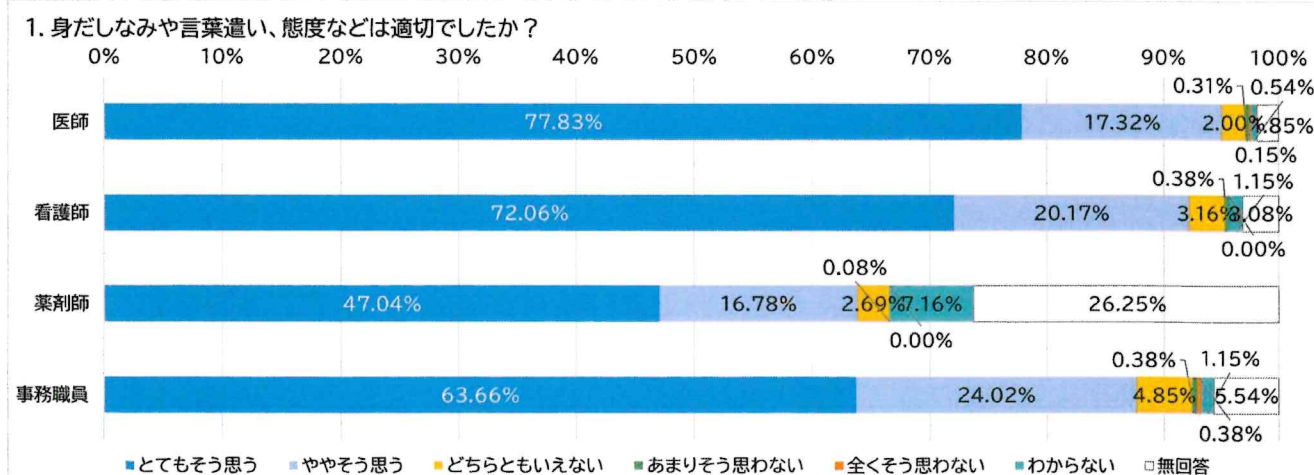
男女別	回答数	割合
男	547	42.11%
女	732	56.35%
無回答	20	1.54%

診療科別	回答数	割合
内科系	573	44.11%
外科系	697	53.66%
無回答等	29	2.23%

来院時間	回答数	割合
午前	958	73.75%
午後	328	25.25%
無回答	13	1.00%

接遇-1

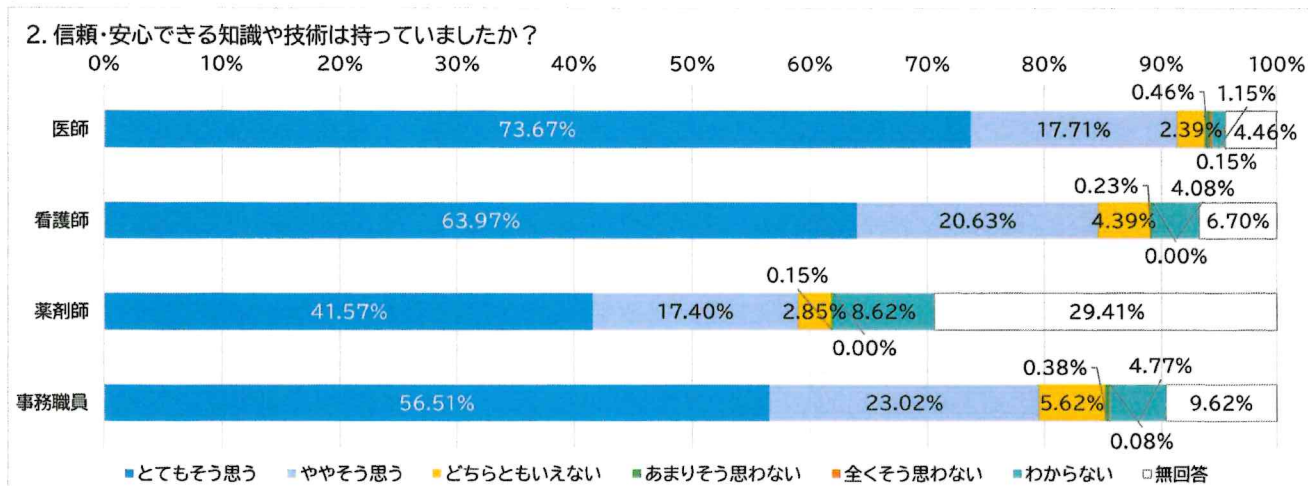
有効回答数:1299



回答数	身だしなみや言葉遣い、態度などは適切でしたか？						
	とてもそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	わからない	無回答
医師	1011	225	26	4	2	7	24
看護師	936	262	41	5	0	15	40
薬剤師	611	218	35	1	0	93	341
事務職員	827	312	63	5	5	15	72
割合	身だしなみや言葉遣い、態度などは適切でしたか？						
	とてもそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	わからない	無回答
医師	77.83%	17.32%	2.00%	0.31%	0.15%	0.54%	1.85%
看護師	72.06%	20.17%	3.16%	0.38%	0.00%	1.15%	3.08%
薬剤師	47.04%	16.78%	2.69%	0.08%	0.00%	7.16%	26.25%
事務職員	63.66%	24.02%	4.85%	0.38%	0.38%	1.15%	5.54%

待遇-2

有効回答数:1299

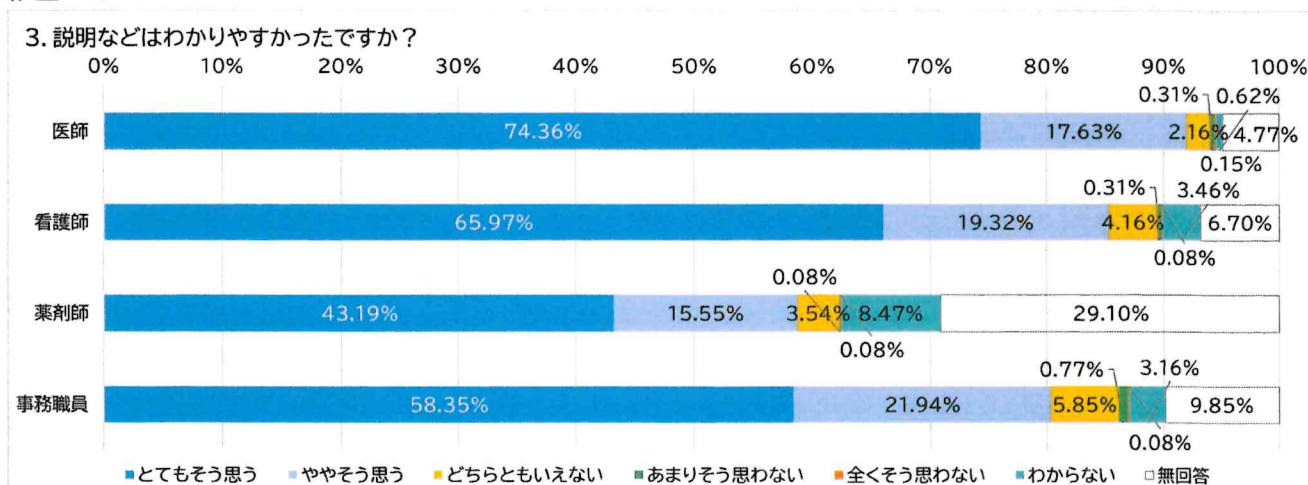


回答数		信頼・安心できる知識や技術は持っていましたか？						
		とてもそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	わからない	無回答
医師	957	230	31	6	2	15	58	
看護師	831	268	57	3	0	53	87	
薬剤師	540	226	37	2	0	112	382	
事務職員	734	299	73	5	1	62	125	

割合		信頼・安心できる知識や技術は持っていましたか？						
		とてもそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	わからない	無回答
医師	73.67%	17.71%	2.39%	0.46%	0.15%	1.15%	4.46%	
看護師	63.97%	20.63%	4.39%	0.23%	0.00%	4.08%	6.70%	
薬剤師	41.57%	17.40%	2.85%	0.15%	0.00%	8.62%	29.41%	
事務職員	56.51%	23.02%	5.62%	0.38%	0.08%	4.77%	9.62%	

待遇-3

有効回答数:1299

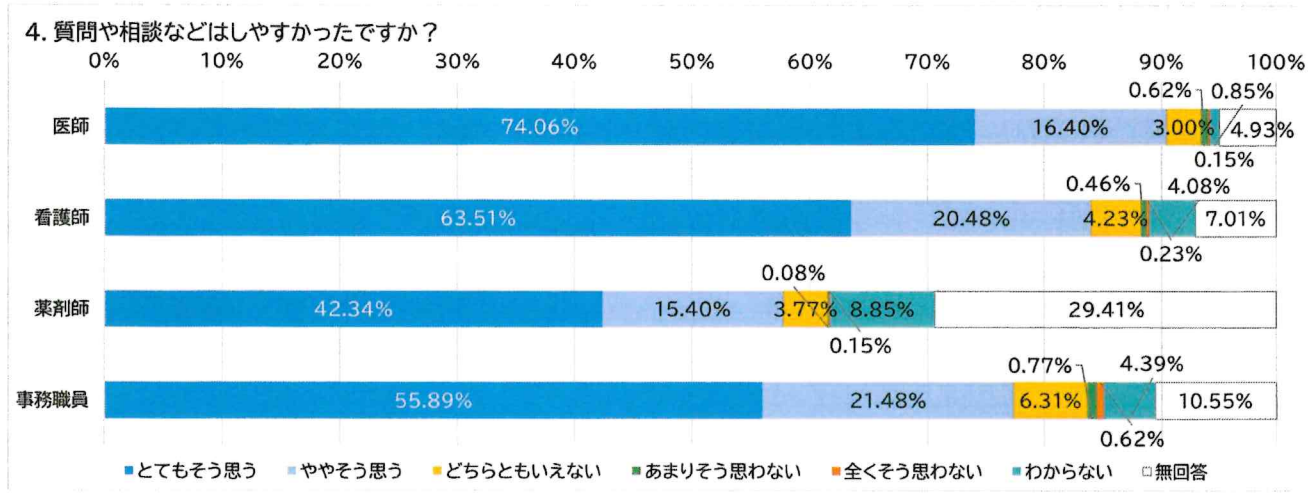


回答数		説明などはわかりやすかったですか？						
		とてもそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	わからない	無回答
医師	966	229	28	4	2	8	62	
看護師	857	251	54	4	1	45	87	
薬剤師	561	202	46	1	1	110	378	
事務職員	758	285	76	10	1	41	128	

割合		説明などはわかりやすかったですか？						
		とてもそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	わからない	無回答
医師	74.36%	17.63%	2.16%	0.31%	0.15%	0.62%	4.77%	
看護師	65.97%	19.32%	4.16%	0.31%	0.08%	3.46%	6.70%	
薬剤師	43.19%	15.55%	3.54%	0.08%	0.08%	8.47%	29.10%	
事務職員	58.35%	21.94%	5.85%	0.77%	0.08%	3.16%	9.85%	

接遇-4

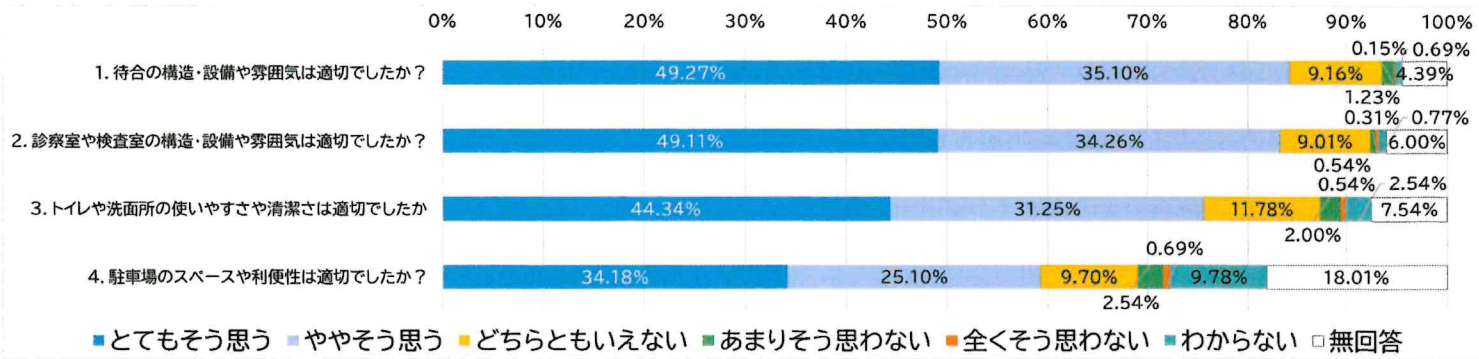
有効回答数:1299



回答数		質問や相談などはしやすかったですか？						
		とてもそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	わからない	無回答
医師	962	213	39	8	2	11	64	
看護師	825	266	55	6	3	53	91	
薬剤師	550	200	49	1	2	115	382	
事務職員	726	279	82	10	8	57	137	

割合		質問や相談などはしやすかったですか？						
		とてもそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	わからない	無回答
医師	74.06%	16.40%	3.00%	0.62%	0.15%	0.85%	4.93%	
看護師	63.51%	20.48%	4.23%	0.46%	0.23%	4.08%	7.01%	
薬剤師	42.34%	15.40%	3.77%	0.08%	0.15%	8.85%	29.41%	
事務職員	55.89%	21.48%	6.31%	0.77%	0.62%	4.39%	10.55%	

院内設備

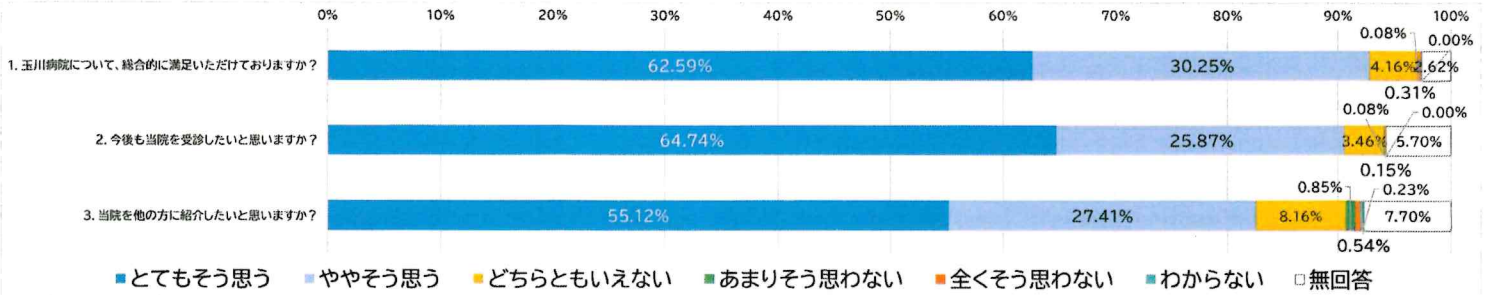


回答数	1. 待合の構造・設備や雰囲気は適切でしたか？	2. 診察室や検査室の構造・設備や雰囲気は適切でしたか？	3. トイレや洗面所の使いやすさや清潔さは適切でしたか	4. 駐車場のスペースや利便性は適切でしたか？
とてもそう思う	640	638	576	444
ややそう思う	456	445	406	326
どちらともいえない	119	117	153	126
あまりそう思わない	16	7	26	33
全くそう思わない	2	4	7	9
わからない	9	10	33	127
無回答	57	78	98	234

割合	1. 待合の構造・設備や雰囲気は適切でしたか？	2. 診察室や検査室の構造・設備や雰囲気は適切でしたか？	3. トイレや洗面所の使いやすさや清潔さは適切でしたか	4. 駐車場のスペースや利便性は適切でしたか？
とてもそう思う	49.27%	49.11%	44.34%	34.18%
ややそう思う	35.10%	34.26%	31.25%	25.10%
どちらともいえない	9.16%	9.01%	11.78%	9.70%
あまりそう思わない	1.23%	0.54%	2.00%	2.54%
全くそう思わない	0.15%	0.31%	0.54%	0.69%
わからない	0.69%	0.77%	2.54%	9.78%
無回答	4.39%	6.00%	7.54%	18.01%

総合評価

有効回答数:1299



回答数	1. 玉川病院について、総合的に満足いただけておりますか？	2. 今後も当院を受診したいと思いますか？	3. 当院を他の方に紹介したいと思いますか？
とてもそう思う	813	841	716
ややそう思う	393	336	356
どちらともいえない	54	45	106
あまりそう思わない	1	1	11
全くそう思わない	4	2	7
わからない	0	0	3
無回答	34	74	100

割合	1. 玉川病院について、総合的に満足いただけておりますか？	2. 今後も当院を受診したいと思いますか？	3. 当院を他の方に紹介したいと思いますか？
とてもそう思う	62.59%	64.74%	55.12%
ややそう思う	30.25%	25.87%	27.41%
どちらともいえない	4.16%	3.46%	8.16%
あまりそう思わない	0.08%	0.08%	0.85%
全くそう思わない	0.31%	0.15%	0.54%
わからない	0.00%	0.00%	0.23%
無回答	2.62%	5.70%	7.70%